



**Clima organizacional y satisfacción laboral de los  
usuarios internos del área de hospitalización del  
Hospital Marino Molina Scippa, 2015.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Magister en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Br. Palacio Ramírez, Mayra Gianina

**ASESOR:**

Mgtr. Caycho Valencia, Félix.

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

CULTURA ORGANIZACIONAL

**PERÚ -2016**

## **Página del Jurado**

Mgtr. Blanca Rodríguez Rojas

Presidente

Mgtr. Estrella Torres Prada

Secretario

Mgtr. Félix Caycho Valencia.

Vocal

## **Dedicatoria**

A mi madre Ruth Ramírez Góngora por brindarme su apoyo incondicional, por sus consejos, sus valores, pero más que nada por su amor, por su ejemplo de perseverancia y constancia que la caracteriza y que me a infundado siempre.

A mis hijos, Kevin y Camila mi orgullo y motivación constante.

Mayra Gianina Palacio Ramírez.

### **Agradecimiento**

A mi asesor de tesis Mg. Félix Caycho Valencia por su apoyo constante en el asesoramiento la inestimable ayuda recibida durante la realización de esta investigación.

A la administración de la Universidad Cesar Vallejo por su apoyo y confianza brindada.

A la jefatura de capacitación, jefatura de enfermería del Hospital Marino Molina y compañeros de trabajo por la colaboración brindada en la ejecución de este trabajo.

Mayra Gianina Palacio Ramírez.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Mayra Gianina Palacio Ramírez, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 40380700 con la tesis titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral de los usuarios internos de hospitalización del Hospital Marino Molina Scippa, 2015” declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha Los Olivos Julio 2016

Firma.....

Nombres y apellidos: Mayra Gianina Palacio Ramírez.

DNI: 40380700

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, presento la tesis titulada: Clima organizacional y satisfacción laboral de los usuarios internos del área de hospitalización del Hospital Marino Molina Scippa, 2015. La investigación tiene la finalidad de establecer la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral de los usuarios internos del área de hospitalización del Hospital Marino Molina Scippa. El documento consta de siete capítulos, estructurados de la siguiente forma: Capítulo I: Introducción, Capítulo II: Marco metodológico, Capítulo III: Resultados, Capítulo IV: Discusión, Capítulo V: Conclusiones, Capítulo VI: Recomendaciones y Capítulo VII: Referencias bibliográficas y anexos.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora.

## INDICE

|   | <b>Pág.</b> |
|---|-------------|
| <b>Página del Jurado</b>                                    | ii          |
| <b>Dedicatoria</b>  | iii         |
| <b>Agradecimiento</b>                                       | iv          |
| <b>Declaratoria de autenticidad</b>                         | v           |
| <b>Presentación</b>   | vi          |
| <b>Indice</b>   | vii         |
| <b>Lista de tablas</b>                                      | ix          |
| <b>Lista de figuras</b>                                     | xi          |
| <b>Resumen</b>  | xiii        |
| <b>Abstract</b>   | xiv         |
| <b>CAPITULO I</b>   | 15          |
| <b>1.1 INTRODUCCIÓN</b>                                     | 16          |
| <b>1.2 ANTECEDENTES</b>                                     | 18          |
| <b>1.3 FUNDAMENTACION CIENTIFICA TECNICA Y HUMANISTICA</b>  | 21          |
| <b>1.4 JUSTIFICACIÓN</b>                                    | 36          |
| <b>1.5 PROBLEMA</b>   | 38          |
| <b>1.6 HIPOTESIS</b>  | 39          |
| <b>1.7 OBJETIVOS</b>  | 41          |
| <b>CAPITULO II</b>  | 42          |
| <b>MARCO METODOLOGICO</b>                                   | 43          |
| <b>2.1 VARIABLES</b>  | 43          |
| <b>2.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES</b>                 | 45          |
| <b>2.3. METODOLOGÍA</b>                                     | 46          |
| <b>2.4. TIPOS DE ESTUDIO</b>                                | 46          |
| <b>2.5. DISEÑO</b>  | 47          |
| <b>2.6. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO</b>                   | 48          |
| <b>2.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b> | 51          |
| <b>2.8. MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS</b>                     | 58          |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>CAPITULO III</b>                                    | <b>59</b> |
| <b>3.1 PRESENTACION DE LOS RESULTADOS DESCRIPTIVOS</b> | <b>60</b> |
| <b>3.2 PRUEBA DE NORMALIDAD</b>                        | <b>69</b> |
| <b>CAPITULO IV</b>                                     | <b>78</b> |
| <b>DISCUSIÓN</b>                                       | <b>79</b> |
| <b>CAPITULO V</b>                                      | <b>83</b> |
| <b>CONCLUSIONES</b>                                    | <b>84</b> |
| <b>CAPITULO VI</b>                                     | <b>86</b> |
| <b>RECOMENDACIONES</b>                                 | <b>87</b> |
| <b>CAPITULO VII</b>                                    | <b>89</b> |
| <b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>                      | <b>90</b> |
| <b>ANEXOS</b>  | <b>94</b> |



## Lista de tablas

|                  |  |     |
|------------------|--|-----|
| <b>Tabla 01:</b> | <i>Operacionalización de la variable Clima organizacional y satisfacción laboral</i>         | 45  |
| <b>Tabla 02:</b> | <i>Pirámide poblacional del personal profesional del Hospital Marino Molina Scippa</i>       | 45  |
| <b>Tabla 03:</b> | <i>Distribución de opción de respuesta del cuestionario de clima organizacional</i>          | 53  |
| <b>Tabla 04:</b> | <i>Distribución de opción de respuesta del cuestionario de satisfacción laboral</i>          | 54  |
| <b>Tabla 05:</b> | <i>Validez del instrumento de clima organizacional según juicio de expertos</i>              | 57  |
| <b>Tabla 06:</b> | <i>Validez del instrumento de satisfacción laboral según juicio de expertos</i>              | 57  |
| <b>Tabla 07</b>  | <i>Distribución de confiabilidad del instrumento</i>   | 58  |
| <b>Tabla 08:</b> | <i>Resumen de procesamiento de casos</i>   | 58  |
| <b>Tabla 09:</b> | <i>Distribución porcentual de clima organizacional</i>                                       | 60  |
| <b>Tabla 10:</b> | <i>Distribución porcentual de satisfacción laboral</i>                                       | 61  |
| <b>Tabla 11:</b> | <i>Distribución porcentual de relaciones con la jefatura</i>                                 | 62  |
| <b>Tabla 12:</b> | <i>Distribución Porcentual del nivel de relaciones interpersonales</i>                       | 64  |
| <b>Tabla 13:</b> | <i>Distribución porcentual del nivel de reconocimiento del trabajo</i>                       | 65  |
| <b>Tabla 14</b>  | <i>Distribución porcentual del nivel de autonomía en la ejecución del trabajo</i>            | 66  |
| <b>Tabla 15</b>  | <i>Resultado de prueba de normalidad de Kolmogorov</i>                                       | 69  |
| <b>Tabla 16</b>  | <i>Prueba de homogeneidad de varianza. Prueba Levene</i>                                     | 70  |
| <b>Tabla 17</b>  | <i>Correlación entre la variable clima organizacional y la variable satisfacción laboral</i> | 71  |
| <b>Tabla 18</b>  | <i>Distribución por sexo</i>   | 115 |
| <b>Tabla 19</b>  | <i>Distribución por edad</i>   | 116 |

|                 |  |     |
|-----------------|--|-----|
| <b>Tabla 20</b> | <i>Distribución porcentual según función</i>     | 117 |
| <b>Tabal 21</b> | <i>Distribución porcentual Nivel ocupacional</i> | 118 |
| <b>Tabla 22</b> | <i>Distribución porcentual Condición laboral</i> | 119 |
| <b>Tabla 23</b> | <i>Distribución porcentual Antigüedad</i>        | 120 |
| <b>Tabla 24</b> | <i>Interpretación de coeficiente de Spearman</i> | 121 |

## Lista de figuras

|                   |  |     |
|-------------------|--|-----|
| <b>Figura 1:</b>  | Representación gráfica de organización vs trabajadores   | 23  |
| <b>Figura 2:</b>  | Representación gráfica de la pirámide de Maslow  | 33  |
| <b>Figura 3:</b>  | Diagrama de diseño correlacional   | 48  |
| <b>Figura 4:</b>  | Ubicación del Hospital Marino Molina Scippa  | 49  |
| <b>Figura 5:</b>  | Distribución porcentual de la variable Clima   | 60  |
| <b>Figura 6:</b>  | Distribución porcentual de la variable Satisfacción laboral                                    | 61  |
| <b>Figura 7:</b>  | Diagrama de dispersión V1 V2   | 62  |
| <b>Figura 8:</b>  | Distribución porcentual de relación con la jefatura  | 63  |
| <b>Figura 9:</b>  | Diagrama de dispersión D1 V2   | 63  |
| <b>Figura 10:</b> | Distribución Porcentual del nivel de relaciones interpersonales                                | 64  |
| <b>Figura 11:</b> | Diagrama de dispersión de D2 V2  | 65  |
| <b>Figura 12:</b> | Distribución porcentual del nivel de reconocimiento del trabajo                                | 66  |
| <b>Figura 13:</b> | Diagrama de dispersión de D3 V2  | 66  |
| <b>Figura 14:</b> | Distribución porcentual del nivel de autonomía en la ejecución del trabajo                     | 67  |
| <b>Figura 15:</b> | Diagrama de dispersión de D4 V2  | 68  |
| <b>Figura 16:</b> | Gráfico de campana de gauss entre clima organizacional y satisfacción laboral                  | 72  |
| <b>Figura 17:</b> | Gráfico de campana de gauss entre relaciones con la jefatura y satisfacción laboral            | 73  |
| <b>Figura 18</b>  | Gráfico de campana de gauss entre relaciones interpersonales y satisfacción laboral            | 74  |
| <b>Figura 19</b>  | Gráfico de campana de gauss entre reconocimiento del trabajo y satisfacción laboral            | 75  |
| <b>Figura 20</b>  | Gráfico de campana de gauss entre autonomía en la ejecución del trabajo y satisfacción laboral | 76  |
| <b>Figura 18</b>  | Distribución por sexo  | 115 |
| <b>Figura 19</b>  | Distribución por edad  | 116 |

|                         |   |     |
|-------------------------|---|-----|
| <b><i>Figura 20</i></b> | Distribución porcentual según función     | 117 |
| <b><i>Figura 21</i></b> | Distribución porcentual Nivel ocupacional | 118 |
| <b><i>Figura 22</i></b> | Distribución porcentual Condición laboral | 119 |
| <b><i>Figura 23</i></b> | Distribución porcentual Antigüedad        | 120 |

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó con la finalidad de determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los usuarios internos del área de hospitalización del Hospital Marino Molina Scippa, 2015.

La muestra estuvo conformada por 95 usuarios internos tanto administrativos como asistenciales que pertenecen al área de hospitalización. En el diseño de la investigación se utilizó de tipo transversal- correlacional, la recolección de la información se realizó mediante la aplicación de un instrumento tipo encuesta que permitió medir la variable clima organizacional conformado por 31 ítems cuya escala de frecuencias iban de totalmente en desacuerdo hasta muy de acuerdo y la variable satisfacción del usuario interno conformado por 23 ítems cuya escala de frecuencias iban de muy insatisfecho hasta muy satisfecho.

Posteriormente el análisis estadístico de los datos se realizó a través de tablas numéricas y porcentuales representadas por gráficos, donde los resultados de la investigación determinaron que existe relación significativa entre la variable clima organizacional y satisfacción laboral de los usuarios internos del área de hospitalización del hospital Marino Molina Scippa, 2015, con un nivel de significancia  $\rho$  de Spearman = 0,583 que demuestra una relación positiva, con correlación moderada; al revisar la significación de ( $\rho = 0.583 < \alpha = 0.05$ ). Se concluye que el clima organizacional y la Satisfacción laboral del usuario interno es moderada, sin embargo no se debe soslayar las expectativas del usuario y los problemas actuales del hospital Marino Molina Scippa, realizando estrategias de mejora continua del clima organizacional que involucre a todo el equipo multidisciplinario de salud teniendo en cuenta las dimensiones indicados por los resultados de este estudio que influyen en la satisfacción del usuario interno.

*Palabras clave:* Clima organizacional, satisfacción laboral, usuarios internos.

## ABSTRACT

This research was conducted in order to determine the relationship between organizational climate and job satisfaction of internal users in the area of inpatient hospital Marino Molina Scippa, 2015.

The sample consisted of 95 internal users administrative and welfare belonging to the ward. In the research design we were used correlational transverse type, data collection was performed by application of a survey instrument that allowed measuring the organizational climate Variable comprised 31 items whose frequency scale ranging from strongly disagree to strongly agree and the variable internal user satisfaction consists of 23 items whose frequency scale ranging from very dissatisfied to very satisfied.

Subsequently, the statistical analysis of the data was performed using numerical and percentage tables represented by graphics, where the results of the investigation determined that there is significant relationship between organizational climate variable and job satisfaction of internal users in the area of inpatient hospital Marino Molina Scippa, 2015, with a level of significance of Spearman  $\rho = 0.583$  which shows a positive relationship with moderate correlation; to review the significance of ( $\rho = 0.583 < \alpha = 0.05$ ). It is concluded that the organizational climate and job satisfaction of internal user is moderate, but should not ignore the user expectations and the current problems of hospital Marino Molina Scippa, making continuous improvement strategies of organizational climate that involves the entire team multidisciplinary health taking into account the size indicated by the results of this study influencing internal user satisfaction.

*Keywords:* Organizational climate, job satisfaction, internal users.